

Pensioen dat past bij het

In de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is er veel aandacht voor de communicatie met deelnemers. Met name wordt opgeroepen om ze vooral mee te nemen in het waarom van het nieuwe stelsel en duidelijkheid te geven over de financiële gevolgen van de transitie. Om richting te geven aan deze communicatie is het goed om eerst vast te stellen op welke manier je naar de verandering kijkt.



Kristine Noordergraaf

Transitie is
meer dan
techniek

Grofweg zie ik twee visies op de transitie. Je kunt de stelselwijziging zien als een technische transitie. Zoals in het verleden eindloonregelingen zijn vervangen door middelloonregelingen en vervolgens door CDC- en DC-regelingen, gaan we nu naar NPC- en WVP+-regelingen. De focus ligt dan op de omzetting en de invoering van de nieuwe regeling. De communicatie in de aanloop naar de omzetting is vooral gericht op het meenemen van de deelnemer in de wijzigingen, zorgen dat de deelnemer vertrouwen behoudt en het gevoel heeft dat de wijzigingen logisch zijn. De uitdaging is om de informatie vooral zo eenvoudig mogelijk te houden. Rekening houdend met het gegeven dat Nederlanders over het algemeen niet heel pensioenbewust zijn.

Stap naar financiële zelfstandigheid

Een andere manier om naar de transitie te kijken is te beseffen dat het om meer gaat dan alleen techniek. Zeker als we wat verder in de toekomst kijken. Ja, er zijn technische veranderingen, maar belangrijker is dat in het nieuwe stelsel de deelnemer zelf meer verantwoorde-

lijk wordt voor zijn pensioenopbouw. Ook komen de risico's van pensioenopbouw explicieter bij de deelnemer te liggen. Dus is het noodzakelijk dat meer deelnemers een stap zetten naar financiële zelfstandigheid en een andere mind-set aannemen als het gaat om hun pensioen. Wanneer je op deze manier naar de verandering kijkt, is de vraag hoe we deelnemers stapsgewijs kunnen voorbereiden op meer zelfstandigheid. Hoe helpen we deelnemers zelf verantwoordelijkheid te nemen? En wat betekent dit voor de inrichting van de communicatie en de klantbediening? Welke behoeftes hebben deelnemers op dit vlak?

Deelnemers vullen gemak verschillend in

In 2019 hebben wij hier onderzoek naar gedaan onder deelnemers van verschillende pensioen-

| | Visie op verandering | Gevolgen voor pensioencommunicatie |
|---|--|--|
| 1 | Technische transitie (verandering van de regeling). | <p>Communicatie vooral op proces en inhoud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sturen op emotie: vertrouwen. • Zorgen voor eenvoud en uitlegbaarheid. • Informeren en activeren. • Focus ligt op het geven van een duwtje in de 'goede' richting. |
| 2 | Culturele transformatie (verandering van de mind-set). | <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer helpen zelf verantwoordelijkheid te nemen op een manier en moment die past (passende klantbediening). • Sturen op emotie: ik kan het (empowerment). • Vragen stellen en luisteren. • Focus ligt op inspireren en aan het denken zetten. |

Figuur 1

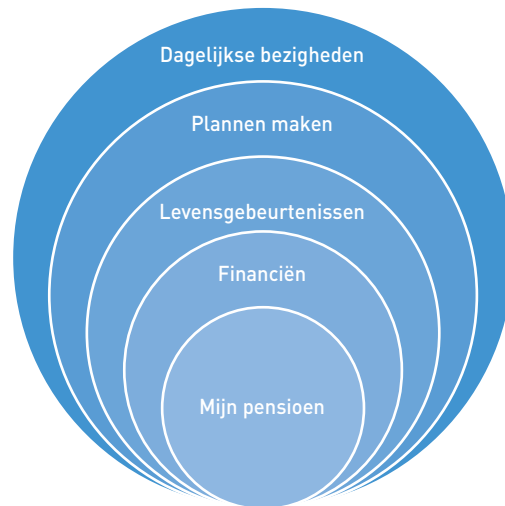
leven van alledag

KRISTINE NOORDERGRAAF, MANAGER COMMUNICATIE BLUE SKY GROUP

fondsen. Als antwoord op de vraag welke behoeftes deelnemers hebben omtrent hun pensioenfondsen staan inzicht en vertrouwen op de eerste en de tweede plaats. Dat is niet verrassend. Deelnemers willen weten hoeveel pensioen zij ontvangen en het gevoel hebben dat hun pensioen in goede handen is. Wat wel opvalt is dat gemak op de derde plaats staat en vooral dat deelnemers gemak verschillend invullen. We zien hier drie types deelnemers. Deelnemers die het gemakkelijk vinden om hun pensioenzaken zelf te kunnen regelen (doe het zelf). Deelnemers die meer regie willen over hun pensioenzaken, maar daar graag hulp bij willen en het samen willen doen (doe het samen). En deelnemers die het liefst ontzorgd worden en van een pensioenuitvoerder verwachten dat de pensioenzaken zoveel mogelijk uit handen worden genomen (doe het voor me). In de inrichting van de klantbediening houden we hier rekening mee.

Samen doen is de essentie van pensioen opbouwen

Zo bieden wij de eerste groep vooral goede tooling en ondersteuning om zelf hun pensioenzaken te regelen. Dat doen we bijvoorbeeld met een pensioenplanner, een mijnpensioenomgeving en een keuzearchitectuur die ervoor zorgt dat deelnemers zelf weloverwogen besluiten kunnen nemen. De tweede groep krijgt meer persoonlijk contact en keuzebegeleiding. Beide groepen coachen we op een passende manier, met kleine stapjes. Het coachen hoeft niet alleen door het fonds gedaan te worden, maar kan ook door collega's of ex-collega's. Bij een aantal opdrachtgevers is de kracht van pensioencommunities zichtbaar. Dit willen we verder uitbreiden, zodat naast de individuele benadering het samen doen, in feite de essentie van pensioen opbouwen bij een pensioenfonds, aandacht krijgt en benut wordt. Voor de derde groep, die ontzorgd wil worden, is het belangrijk dat de fondsen nadenken over de beste defaultwaarden. Het is overigens niet zo dat deelnemers vastzitten in een groep. Dit kan per handeling of per fase verschillen. Ook richten we geen aparte bedieningsstraten in. Het gaat erom in de totale klantbediening rekening te



Figuur 2

houden met deze verschillende behoeftes binnen de deelnemersgroep.

Minder paternalistisch

Wanneer we deelnemers meer verantwoordelijkheid geven is het gepast om ze ook meer verantwoordelijkheid te geven over de pensioencommunicatie. Wat willen ze zelf? Veel communicatie die deelnemers ontvangen is wettelijk gedreven, gaat meer uit van de zender dan van de ontvanger en heeft een inhoudelijk of activerend karakter. Als we wat minder paternalistisch naar de deelnemer kijken, kunnen we besluiten wat minder te 'duwen' en juist meer vragen te stellen. Door ons te verdiepen in wat mensen bezighoudt en wat ze beweegt, kunnen we aansluiten bij hun leefwereld en helpen bij het nastreven van hun eigen doelen en waarden. We moeten, kortom, meer gelijkwaardigheid in de relatie leggen en meer vertrouwen hebben in deelnemers. Mensen het vertrouwen geven dat ze zelf kunnen aangeven of en wanneer ze behoefte hebben aan informatie over pensioen. En als die behoefte er niet is, kunnen we wat meer op de achtergrond blijven.

Een goed moment om meer inzicht te krijgen in de wensen van de deelnemer is aan het begin van de relatie. Dit gaat verder dan alleen het vaststellen van het risicoprofiel van de deelnemer. Contact gaat voor contract. Bij de inrichting van de nieuwe regelingen hebben we extra aandacht voor de onboarding fase. Maar ook gedurende

Deelnemers willen inzicht en vertrouwen



de relatie is het belangrijk om regelmatig een goede 'check in' te doen en op basis van data-intelligentie op juiste momenten even contact te leggen. Hierdoor kunnen we op het juiste moment inspireren en aan het denken zetten in plaats van op de vaste ritmes te zenden.

Meer voor nu en later

Pensioen wordt in het nieuwe stelsel persoonlijker en transparanter. Dat biedt kansen om pensioen meer in te bedden in het leven van alledag van deelnemers. Met moderne middelen op een vanzelfsprekende, intuïtieve manier. Onze ervaring laat zien dat we deelnemers wel degelijk meer kunnen betrekken als we ze laten inzien dat pensioen niet alleen over later gaat, maar juist over hun leven nu. Over de wensen die deelnemers hebben, over de plannen die ze maken. We willen deelnemers meer laten nadenken over hun leven, over de drijfveren die ze hebben en hun relatie met

geld. Pensioen is meer dan alleen de financiële component. We organiseren bijvoorbeeld voor een van onze opdrachtgevers een webinar waarin we met deelnemers in gesprek gaan over de keuzes die ze maken in hun leven, de drijfveren die ze hebben. Ook starten we met podcasts waarin deelnemers met ESG-specialisten in gesprek gaan over de duurzaamheid van beleggingen. Verder bieden we laagdrempelige workshops aan zoals het Persoonlijk Pensioenplaatje of events met als thema Financieel Fit. De ambitie is om pensioen dichterbij te brengen, aansluitend bij de missie van Blue Sky Group: meer voor nu en later.

Pensioen laten landen in het leven nu

De deelnemer de relatie laten zien tussen de emotie (de ervaring) van hun persoonlijke activiteiten en pensioeninformatie. Het verband leggen tussen ratio en emotie. ←

Zelf verantwoordelijkheid nemen

Figuur 3:
drie groepen
deelnemers voor
klantbediening.

Doe-het-voor-me

- Onderscheidende behoefte: **Ontzorging**
Ik wil zo min mogelijk tijd hoeven te besteden aan mijn pensioen
- Minder belangrijk:
 - **Controle**
Ik wil invloed hebben op mijn pensioen
 - **Bevestiging**
Ik wil het gevoel krijgen dat ik voor mijn pensioen de juiste keuze heb gemaakt
 - **Persoonlijke begeleiding**
Ik wil geholpen worden bij het maken van mijn persoonlijke pensioenkeuzes

Doe-het-zelvers

- Onderscheidende behoefte: **Controle**
Ik wil invloed hebben op mijn pensioen
- Minder belangrijk:
 - **Persoonlijke begeleiding**
Ik wil geholpen worden bij het maken van mijn persoonlijke pensioenkeuze
 - **Ontzorging**
Ik wil zelf zo min mogelijk tijd hoeven besteden aan mijn pensioen

Doe-het-samen

- Onderscheidende behoefte: **Persoonlijke begeleiding**
Ik wil geholpen worden bij het maken van mijn persoonlijke pensioenkeuzes
- Minder belangrijk:
 - **Bevestiging**
Ik wil het gevoel krijgen dat ik voor mijn pensioen de juiste keuzes heb gemaakt
 - **Ontzorging**
Ik wil zelf zo min mogelijk tijd hoeven besteden aan mijn pensioen

Artikel of adverteren in PBM-media

PBM is het informatieplatform voor de pensioensector en de kring van dienstverleners daar omheen. Per nummer wordt een thema uitgediept. Daarnaast krijgt u een keur van artikelen over essentiële onderwerpen als beleggen, communicatie, PFG, pensioenuitvoering, cybersecurity en dergelijke.

Voorbeelden van thema's zijn:

- Besturing centraal
- Transitie 2021-2026
- Het nieuwe beleggen
- Big data en pensioenfondsen
- Reputatiemanagement

Als u een goed idee heeft voor een artikel, of meer informatie wenst over adverteren in PBM-media, mail ons dan info@pensioenbestuurenmanagement.nl